

## **Plan de auditoria productos alimenticios Estrella Gourmet**

Juan Alberto Roa Caro

Asesor

Norma Beatriz Jurado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Basicas Tecnologia e Ingenieria ECBTI

Programa de Ingeniería de Alimentos

2024

### **Nota aclaratoria**

El presente trabajo contiene información supuesta a partir de datos creados para realizar, con fines académicos, el ejercicio que tiene como objetivo la realización de un plan de auditoría basado en las normas ISO 22000: 2018 e ISO 19011: 2018.

## Resumen

Productos Alimenticios Estrella Gourmet, viene trabajando persistentemente en el perfeccionamiento del sistema de gestión que ha implementado para el cual ha tomado tres ejes fundamentales: Plan HACCP - Norma ISO 22000:2018 y el tema ambiental con la norma ISO 14001:2015. Para ello, ha realizado auditorías las cuales se han soportado en el diseño de programas de auditoría, teniendo en cuenta acciones de verificación del estado del sistema de gestión. En esta oportunidad, es necesario que los programas de auditoría se fortalezcan con la propuesta de un plan de auditoría con el fin de que los resultados obtenidos sean un insumo importante en la mejora continua de los procesos implementados por Productos Alimenticios Estrella Gourmet en su sistema integrado de gestión de la inocuidad y el ambiente. Este plan de auditoría tiene como objetivo identificar y corregir las oportunidades de mejora para así garantizar a sus clientes productos inocuos y ambientalmente amigables.

**Palabras clave:** *Norma ISO 22000:2018, Auditoría, Cronograma, Hallazgos.*

## **Abstract**

Productos Alimenticios Estrella Gourmet has been persistently working on improving the management system that it has implemented, for which it has taken three fundamental axes: HACCP Plan - ISO 22000:2018 Standard and the environmental issue with the ISO 14001:2015 standard. To this end, it has carried out audits that have been supported by the design of audit programs, taking into account actions to verify the status of the management system. On this occasion, it is necessary that the audit programs be strengthened with the proposal of an audit plan so that the results obtained are an important input in the continuous improvement of the processes implemented by Productos Alimenticios Estrella Gourmet in its integrated system, safety, and environmental management.

This audit plan aims to identify and correct opportunities for improvement in order to guarantee safe and environmentally friendly products to its customers.

**Keywords:** *Norma ISO 22000:2018, Audit, Schedule, Findings.*

## Tabla de contenido

Marco conceptual .....	7
Introducción.....	10
Problema .....	11
Descripción .....	11
Planteamiento .....	11
Sistematización .....	11
Justificación.....	12
Objetivos .....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos .....	13
Conclusiones.....	22
Recomendaciones.....	23
Referencias bibliograficas .....	24
Apéndices.....	25

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet</i>	
<i>Hallazgo No. 1</i> .....	14
<b>Tabla 2.</b> <i>Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet</i>	
<i>Hallazgo No. 2</i> .....	15
<b>Tabla 3.</b> <i>Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet</i>	
<i>Hallazgo No. 3</i> .....	16
<b>Tabla 4.</b> <i>Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet</i>	
<i>Hallazgo No. 4</i> .....	17
<b>Tabla 5.</b> <i>Plan de auditoria empres Productos Alimenticios Estrella Gourmet</i>	
<i>Hallazgo No. 5</i> .....	18
<b>Tabla 6.</b> <i>Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet</i>	
<i>Hallazgo No. 6</i> .....	19
<b>Tabla 7.</b> <i>Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet</i>	
<i>Hallazgo No. 7</i> .....	20
<b>Tabla 8.</b> <i>Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet</i>	
<i>Hallazgo No. 8</i> .....	21

## **Marco conceptual**

La norma ISO 22000:2018 es un sistema de gestión de seguridad alimentaria que busca garantizar la inocuidad desde la producción primaria, hasta el consumidor final, es decir, a lo largo de toda la cadena de suministro, pensando siempre en los requisitos que den por bien satisfecho al cliente, en los requisitos legales y en los reglamentarios aplicables.

El documento emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA por sus siglas en inglés) o Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA en español) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización mejorar su eficacia y su eficiencia para así alcanzar una mayor productividad y una mayor efectividad.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse que sus procesos cuenten con recursos y la gestión adecuados, y que se determinen las oportunidades de mejora y que sobre ellas se actúe.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la inocuidad en los alimentos se desvíen de los resultados previstos, y para poner en marcha controles para prevenir o minimizar los efectos adversos.

La inocuidad de los alimentos se asegura mediante los esfuerzos combinados de todas las partes en la cadena alimentaria. El documento especifica los requisitos para un SGIA que combina los elementos clave siguientes generalmente reconocidos:

- Comunicación interactiva
- Gestión del sistema

- Programas de prerrequisitos PPR
- Principios del análisis de peligros y puntos críticos de control

#### HACCP

• Asimismo, este documento se basa en los principios que son comunes en las normas ISO de sistemas de gestión. Los principios de la gestión son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia y
- Gestión de las relaciones.

La Norma ISO 19011 enmarca las directrices para los sistemas de gestión de auditorías. Es una referencia para los procesos de auditoría interna y externa para todos los sistemas de gestión, basados en estándares ISO.

Si una empresa necesita saber si su sistema de gestión funciona de forma efectiva, se precisa la realización de auditorías, estas no solo se hacen por parte de la misma organización, también las pueden solicitar partes interesadas como clientes, y proveedores, e incluso, pueden ser realizadas por los organismos de certificación o reguladores.

Esta norma aplica a todas aquellas organizaciones que precisan planear y realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión, bien sea para auditorías de mantenimiento o para auditorias cuyo objeto es la certificación

## **Introducción**

A medida que pasa el tiempo la demanda de alimentos inocuos es cada vez mayor, en este momento no es un plus, es una obligación para con los clientes y consumidores y como tal los entes reguladores están de la mano con la legislación, por eso se hace necesario asegurar que nuestros productos cumplan con la debida implementación de un sistema de gestión.

El presente trabajo describe un proceso de auditoría basado en los estándares de las normas ISO 14001:2015 e ISO 22000:2018 que se realizó a la empresa Productos alimenticios Estrella Gourmet y que servirá como guía para nuestro ejercicio académico.

## **Problema**

La ausencia en la implementación de un sistema de gestión que garantice que los procesos de nuestras empresas, sean más eficientes cada día, nos pone en riesgo frente a la calidad de nuestros productos, el manejo de nuestras fallas, la pérdida puede ser grande, incluso frente a nuestros competidores y más aún si ellos mantienen implementado tales sistemas.

## **Descripción**

La demanda de alimentos inocuos por parte de nuestros clientes y consumidores, no solo es una obligación legal, es un compromiso que debemos mantener para optimizar nuestras actividades, asegurar la efectividad en nuestras operaciones y mantener una mejora continua.

## **Planteamiento**

¿Por qué es importante la implementación de un sistema de gestión que evalúe la eficiencia de la empresa de productos alimenticios Estrella Gourmet

## **Sistematización**

La implementación de un sistema de gestión trae consigo unas evaluaciones de carácter interno que nos ayudarán a detectar oportunidades de mejora, mejorando nuestros procesos, asegurando la calidad frente a nuestros clientes y generando un entorno de confianza dentro y fuera de nuestra organización.

## **Justificación**

El plan de auditoría busca realizar una descripción detallada de todas las actividades que se van a desarrollar en una auditoría, considera los riesgos de las actividades que se van a realizar en una auditoría para alertar y generar un acuerdo entre el cliente y el equipo auditor, buscando la mejora continua en todos los procesos de la compañía. Aquí evaluaremos el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad en ISO 22000:2018 para la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Elaborar un plan de auditoría para los hallazgos identificados en la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet en la línea de producción de salsas, basado en ISO 22000:2018

### **Objetivos específicos**

Estructurar el plan de auditoría teniendo en cuenta los principios de la norma ISO 19011 de 2018.

Evaluar el cumplimiento de los requisitos, comparando contra evidencia documental, cada hallazgo encontrado.

## Plan de Auditoría Productos Alimenticios Estrella Gourmet

**Tabla 1**

*Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet Hallazgo No. 1*

OBJETIVO	Verificar soportes documentales para los PPR operativos establecidos				
ALCANCE	Líneas de producción salsa mostaza y miel de la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet				
CRITERIO	ISO 22000:2018 Capitulo 8 Operación 8.2 Programas de prerrequisitos (PPR) 8.2.4 La información documentada debe especificar la selección, el establecimiento, el seguimiento aplicable y la verificación de los PPR.				
RECURSOS	Pruebas Documentales Dotación requerida para visita a planta equipo auditor y auditado				
ITEM EVALUADO	Se tienen identificados los PPR operativos para la línea de producción Salsas: Mostaza y miel; sin embargo, se evidenció que la documentación está incompleta, no se encuentra debidamente soportados los PPR operativos establecidos.				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	AUDITOR	AUDITADO
06-06-2023	07:30 - 8:00	Reunión de Apertura	Acta de Apertura	Jefe de Calidad	Jefe de Producción
06-06-2023	08:00 - 9:00	Revisión evidencia documental	Registros documentales aplicables a la selección, establecimiento, seguimiento y verificación de los PPR	Jefe de Calidad	Jefe de Producción
06-06-2023	09:00 - 10:00	Recorrido línea de producción Salsas	Verificación registros de seguimiento de los PPR en la línea de salsas	Jefe de Calidad	Jefe de Producción
06-06-2023	10:00 - 11:00	Elaboración Informe de Auditoría	Informe de la auditoría	Jefe de Calidad	
06-06-2023	11:00 - 11:30	Reunión de Cierre	Acta de cierre de auditoría	Jefe de Calidad	Jefe de Producción

*Fuente: Autoría Propia*

**Tabla 2**

*Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet Hallazgo No. 2*

OBJETIVO	Establecer si se implementaron las debidas correcciones en cuanto al proceso de comunicación que se debe tener con todos los proveedores de la materia prima				
ALCANCE	Evaluación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, procesos de comunicación parte externa				
CRITERIO	ISO 22000:2018 Capítulo 7 Apoyo 7,4 Comunicación, 7,4,1 Generalidades 7,4,2 Comunicación Externa				
RECURSOS	Soporte Documental				
ITEM EVALUADO	Aunque se encuentra estructurado el proceso de comunicación con proveedores no se realiza el proceso con la totalidad de estos, teniendo en cuenta que con el proveedor de la soja no se encuentra evidencia la socialización de los requerimientos a ser cumplidos por esta materia prima.				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	AUDITOR	AUDITADO
06-06-2023	07:30 - 8:00	Reunión de Apertura	Acta de Apertura	Jefe de Calidad	Jefe de Compras
06-06-2023	08:00 - 9:00	Revisión evidencia documental	Procedimiento compras Procedimiento comunicación proveedores Listado socialización	Jefe de Calidad	Jefe de Compras
06-06-2023	09:00 - 10:00	Visita área de compras	procedimiento de comunicación proveedores	Jefe de Calidad	Jefe de Compras
06-06-2023	10:00 - 11:00	Elaboración Informe de Auditoría	Informe de la auditoría	Jefe de Calidad	
06-06-2023	11:00 - 11:30	Reunión de Cierre	Acta de cierre de auditoría	Jefe de Calidad	Jefe de Compras

*Fuente: Autoría Propia*

**Tabla 3**

*Plan de auditoría empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet Hallazgo No. 3*

OBJETIVO	Garantizar que se cumplan los procedimientos de limpieza y desinfección de acuerdo con los estándares estipulados y de igual manera garantizar que se cumplan las frecuencias establecidas para el monitoreo de los equipos de calibración				
ALCANCE	Evaluación de una adecuada frecuencia de calibración para los equipos utilizados en el procedimiento de limpieza y desinfección				
CRITERIO	ISO 22000:2018 Capítulo 8 Operación 8.7. Control del seguimiento y la medición				
RECURSOS	Soportes Documentales				
ITEM EVALUADO	Se cuenta con la totalidad de programas pre requisitos, sin embargo al realizar el cotejo de lo que se encuentra escrito respecto a lo realizado en la planta del proceso se evidencia incumplimiento en las dosificaciones de productos usados en los procesos de limpieza y desinfección y en la frecuencia de verificación de la calibración de equipos.				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	AUDITOR	AUDITADO
06-06-2023	07:30 - 8:00	Reunión de Apertura	Acta de Apertura	Jefe de Calidad	Jefe de Mantenimiento
06-06-2023	08:00 - 9:00	Revisión evidencia documental	Agenda programación de calibración equipos y listas de verificación	Jefe de Calidad	Jefe de Mantenimiento
06-06-2023	09:00 - 10:00	Visita a planta	Control aleatorio Evidencia de la calibración y su frecuencia en los equipos. (verificación soportes)	Jefe de Calidad	Jefe de Mantenimiento
06-06-2023	10:00 - 11:00	Elaboración Informe de Auditoría	Informe de la auditoría	Jefe de Calidad	
06-06-2023	11:00 - 11:30	Reunión de Cierre	Acta de cierre de auditoría	Jefe de Calidad	Jefe de Mantenimiento

*Fuente: Autoría Propia*

**Tabla 4***Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet Hallazgo No. 4*

OBJETIVO	Verificar que se cumplan los requisitos necesarios para que una materia prima sea recibida en condiciones óptimas para garantizar la inocuidad del producto final.				
ALCANCE	Evaluación de los criterios de aceptación y rechazo de las materias primas, insumos y materiales en contacto directo con el alimento				
CRITERIO	ISO 22000:2018 capítulo 8 Operación 8.5.1.2 Características de las materias primas, ingredientes y materiales de contacto del producto				
RECURSOS	Soporte Documental				
ITEM EVALUADO	Aunque se cuenta con un programa de control de proveedores, en las especificaciones de materias primas no se encuentran relacionados los criterios de aceptación o rechazo de estas.				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	AUDITOR	AUDITADO
06-06-2023	07:30 - 8:00	Reunión de Apertura	Acta de Apertura	Jefe equipo Sistemas de Gestión	Jefe de Producción
06-06-2023	08:00 - 9:00	Revisión evidencia documental	Especificaciones materias primas, insumos, ingredientes y material en contacto directo con alimento. Criterios de aceptación y rechazo	Jefe equipo Sistemas de Gestión	Jefe de Producción
06-06-2023	09:00 - 10:00	Visita al área de producción	Entrevista personal preparación de ingredientes. Lista de chequeo verificación cumplimiento criterios de aceptación o rechazo	Jefe equipo Sistemas de Gestión	Jefe de Producción
06-06-2023	10:00 - 11:00	Elaboración Informe de Auditoría	Informe de la auditoría	Jefe equipo Sistemas de Gestión	

06-06-2023	11:00 - 11:30	Reunión de Cierre	Acta de cierre de auditoría	Jefe equipo Sistemas de Gestión	Jefe de Producción
------------	---------------	-------------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------

*Fuente: Autoría Propia*

### **Tabla 5**

*Plan de auditoria empres Productos Alimenticios Estrella Gourmet Hallazgo No. 5*

OBJETIVO	Verificar que los recursos para una adecuada separación de insumos sean asegurados por parte de la alta dirección.				
ALCANCE	Evaluación de una adecuada infraestructura para el área de almacenamiento de materias primas de acuerdo con las normas ISO 22000				
CRITERIO	ISO 22000:2018 Capitulo 7 Apoyo Numeral 7.1.3 Infraestructura				
RECURSOS	Soporte Documental				
ITEM EVALUADO	La infraestructura en su mayoría cumple con los requerimientos estipulados en la normatividad vigente, sin embargo se evidencia una inadecuada separación en el almacenamiento de las materias primas de aquellas consideradas como alérgenos, al indagar al respecto se encuentra que aunque el equipo de inocuidad ha relacionado el requerimiento no han sido asignados los recursos para la adecuación de la infraestructura.				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	AUDITOR	AUDITADO
06-06-2023	07:30 - 8:00	Reunión de Apertura	Acta de Apertura	Jefe de Producción	Jefe de Mantenimiento
06-06-2023	08:00 - 9:00	Revisión evidencia documental	Plan de control de alérgenos. Plan de mejoras locativas.	Jefe de Producción	Jefe de Mantenimiento
06-06-2023	9:00 - 10:00	Recorrido Área de almacenamiento Insumos y Materias Primas	Verificación in situ de la adecuada separación de alérgenos. Entrevistas personal área de almacenamiento	Jefe de Producción	Jefe de Mantenimiento
06-06-2023	10:00 - 11:00	Elaboración Informe de	Informe de la auditoría	Jefe de Producción	

Auditoría					
06-06-2023	11:00 - 11:30	Reunión de Cierre	Acta de cierre de auditoría	Jefe de Producción	Jefe de Mantenimiento

*Fuente: Autoría Propia*

**Tabla 6**

*Plan de auditoria empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet Hallazgo No. 6*

OBJETIVO	Verificar la categorización de las medidas de control para los límites críticos de cada PCC en la línea de producción				
ALCANCE	Evaluación de la selección y categorización de las medidas de control				
CRITERIO	ISO 22000:2018 capitulo 8 Operación 8.5.2.4 Selección y categorización de las medidas de control apartado 8.5.2.4.1				
RECURSOS	Soporte Documental				
ITEM EVALUADO	Existe una relación de medidas de control planteadas para cada uno de los riesgos encontrados, pero no es clara la clasificación de dichas medidas de tal forma que no se comprende cuáles de ellas son producto del análisis los PCC.				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	AUDITOR	AUDITADO
06-06-2023	07:30 - 8:00	Reunión de Apertura	Acta de Apertura	Jefe de Calidad	Jefe de Inocuidad
06-06-2023	08:00 - 9:00	Revisión evidencia documental	Matriz de análisis de riesgos. Programa HACCP	Jefe de Calidad	Jefe de Inocuidad
06-06-2023	09:00 - 10:00	Visita al área de producción	Registros monitoreo seguimiento y vigilancia sitios considerados como PCC	Jefe de Calidad	Jefe de Inocuidad
06-06-2023	10:00 - 11:00	Elaboración Informe de Auditoría	Informe de la auditoría	Jefe de Calidad	
06-06-2023	11:00 - 11:30	Reunión de Cierre	Acta de cierre de auditoría	Jefe de Calidad	Jefe de Inocuidad

*Fuente: Autoría Propia*

**Tabla 7**

*Plan de auditoría empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet Hallazgo No. 7*

OBJETIVO	Verificar las responsabilidades de los entes involucrados en el desarrollo de las actividades de auditoría				
ALCANCE	Evaluación de los criterios requeridos para llevar a cabo una auditoría interna al sistema de gestión				
CRITERIO	ISO 22000:2018 capítulo 9 Evaluación del desempeño 9.2 Auditoría interna Apartado 9.2.2				
RECURSOS	Soporte Documental				
ITEM EVALUADO	La empresa cuenta con el procedimiento en el que se contextualiza el desarrollo de las actividades de auditoría, sin embargo no se expone con claridad las responsabilidades de los entes involucrados en estas.				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	AUDITOR	AUDITADO
06-06-2023	07:30 - 8:00	Reunión de Apertura	Acta de Apertura	Alta dirección	Jefe equipo Sistemas de Gestión
06-06-2023	08:00 - 9:00	Revisión evidencia documental	Plan de Auditoría Matriz de roles, responsabilidades y autoridades	Alta dirección	Jefe equipo Sistemas de Gestión
06-06-2023	09:00 - 10:00	Revisión evidencia documental	Planes de auditoría interna. Listado auditorías internas para verificación de procesos de trazabilidad	Alta dirección	Jefe equipo Sistemas de Gestión
06-06-2023	10:00 - 11:00	Elaboración Informe de Auditoría	Informe de la auditoría	Alta dirección	
06-06-2023	11:00 - 11:30	Reunión de Cierre	Acta de cierre de auditoría	Alta dirección	Jefe equipo Sistemas de Gestión

*Fuente: Autoría Propia*

**Tabla 8**

*Plan de auditoría empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet Hallazgo No. 8*

OBJETIVO	Verificar que la política de inocuidad haya sido revisada y actualizada y que cumpla con todos los requisitos establecidos en la norma ISO 22000				
ALCANCE	Evaluación de la política de inocuidad, necesidades de actualización de acuerdo con ISO 22000:2018				
CRITERIO	ISO 22000;2018 Capitulo 5,2 Política, 5,2,1 Establecimiento de la política de la inocuidad de los alimentos				
RECURSOS	Soporte Documental				
ITEM EVALUADO	Existe una política de inocuidad debidamente estructurada, sin embargo se encuentra que desde la implementación del sistema en el año 2015 no ha sido revisada.				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	AUDITOR	AUDITADO
06-06-2023	07:30 - 8:00	Reunión de Apertura	Acta de Apertura	Alta Dirección	Jefe de Calidad
06-06-2023	08:00 - 9:00	Revisión evidencia documental	Política de Inocuidad. Registros de divulgación política de inocuidad	Alta Dirección	Jefe de Calidad
06-06-2023	09:00 - 10:00	Visita al área de producción	Entrevistas al personal de producción sobre política de inocuidad	Alta Dirección	Jefe de Calidad
06-06-2023	10:00 - 11:00	Elaboración Informe de Auditoría	Informe de la auditoría	Alta Dirección	
06-06-2023	11:00 - 11:30	Reunión de Cierre	Acta de cierre de auditoría	Alta Dirección	Jefe de Calidad

*Fuente: Autoría Propia*

## **Conclusiones**

La implementación de la norma ISO 22000 en una compañía busca además de brindar alimentos inocuos, satisfacer las necesidades de los clientes, cumplir con los requisitos legales, asegurarse que puede poner en marcha controles para prevenir o minimizar los riesgos y la evaluación del cumplimiento de esos requisitos, realizada a través de la ISO 190011 permite evaluar la eficacia en todos los aspectos del sistema de gestión puesto en marcha por la organización.

Una vez analizados los 8 hallazgos encontrados en el procedimiento de auditoría, se hace evidente que hay muchos aspectos por mejorar, por fortalecer, especialmente en cuanto a programas prerrequisito se refiere y, entre otros, hay que fortalecer los procesos de comunicación, evaluar la frecuencia con la cual debemos actualizar la política, fortalecer el sistema documental y prestar especial atención al ajuste en el soporte de los PPRO.

La mejora continua debe ser un pilar a seguir para mejorar y estar a la vanguardia en todos nuestros procesos

### **Recomendaciones**

Se recomienda a la compañía Productos Alimenticios Estrella Gourmet implementar mejoras en sus PPR, fortalecer sus canales de comunicación, mantener actualizada su documentación y fortalecer a su equipo de auditores hacia la competencia, la conciencia y el compromiso.

### Referencias bibliográficas

ISO. (s.f.) Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:19011:ed-3:v1:es>

ISO. (s.f.) *Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:22000:ed-2:v2:es>

NQA. (s.f.). ISO 22000:2018. Guía de implantación de sistemas de gestión de la seguridad alimentaria. [https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-](https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-22000-Guia-de-implantacion.pdf)

[Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-22000-Guia-de-implantacion.pdf](https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-22000-Guia-de-implantacion.pdf)

# Apéndices

## Apéndice A

### Programa de auditoría productos alimenticios Estrella Gourmet.

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET																			
Logo										PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD									
										Código:									
										Versión:									
										Fecha:									
OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA						ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA													
Establecer el cumplimiento, determinando planes de mejora continua con el fin de garantizar el cumplimiento de todo lo relacionado con los aspectos ambientales, mitigando los riesgos, teniendo en cuenta tanto el entorno interno como externo de la organización.						Este programa incluye toda la evaluación del sistema de gestión ambiental de acuerdo con la Norma ISO 14001 de 2015													
CRITERIOS DE AUDITORIA				DOCUMENTO RELACIONADO				RECURSOS NECESARIOS											
ISO 14001 de 2015				1. Comprensión de la organización 2. Comunicación (interna y externa) 3. Planificación y control operacional 4. Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 6. Procedimiento de Mejora				Computador Conexión a Internet Documentación soporte											
Proceso	Justificación del impacto del hallazgo y por ello la prioridad en la gestión	Objetivo de la auditoría	Coordinador de la	Equipo Auditor/ resson	Método de Auditoría:	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable:	
El Sistema de gestión ambiental de Productos Alimenticios Estrella Gourmet ha trabajado minuciosamente en el diagnóstico interno de la organización, identificando aspectos relativos a materias primas, proceso, producto terminado y distribución. Sin embargo, no ha considerado el análisis externo (entorno que rodea a la factoría y su vecindad)	El hallazgo incumple con el numeral 4.1 y 4.2 de la norma ISO 14001 de 2015: 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su producto y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o verse afectadas por la organización. 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS La organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental; b) las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas; c) cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos. (ISO 14001:2015)	Verificar el cumplimiento de las normas técnicas y sanitarias concernientes a gobierno y comunidad y las medidas implementadas para privilegiar los recursos naturales renovables/no renovables que intervienen en los diferentes procesos de la compañía para determinar si las partes interesadas satisfacen sus necesidades y expectativas.	Jefe de recursos humanos	Coordinador del sistema de gestión	Documentación: Índices de consumo energético Índices de consumo de agua Índices de emisiones Índices de generación de residuos sólidos Índices de generación de residuos semosólidos Inspección: Verificar las acciones destinadas a mitigar el mal uso o desperdicio de recursos energéticos e hídricos Verificar las acciones destinadas al destino de desperdicios Verificar niveles de contaminación ambiental													Jefe de recursos humanos	
Aunque existe un mapa de procesos no se evidencia de forma clara la entrada del proceso y la interrelación que tiene con este, por lo tanto no se logra verificar los elementos básicos.	El hallazgo incumple con el numeral 4.4 de la norma ISO 14001 de 2015: Sistema de gestión ambiental Para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO 14001:2015)	Verificar el mapa de procesos donde se identifiquen claramente los elementos fundamentales del proceso dentro del ciclo PDCA	Jefe de recursos humanos	Coordinador del sistema de gestión	Análisis documental Mapa de procesos Manuales independientes														Jefe de recursos humanos
Aunque existe un documento en donde se contextualiza los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, se evidencian falencias en el otorgamiento de los recursos para la adquisición de bienes y servicios de manera oportuna lo que ha ocasionado incumplimiento en el buen manejo de los residuos líquidos de la empresa, afectando de esta manera el entorno.	El hallazgo incumple con el numeral 7.1 de la norma ISO 14001 de 2015: La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental. (ISO 14001:2015)	Verificar los recursos necesarios para el buen manejo de los residuos líquidos en la empresa y comprobar si se encuentran definidos los niveles de autorización para aprobaciones y adquisiciones de recursos destinados a las labores de mantenimiento y mejora continua del SGA. Realizar seguimiento a las operaciones financieras asociadas a la gestión del impacto ambiental.	Coordinador del sistema integrado de gestión	Jefe ambiental	Análisis Documental Resguardos Documentos que respalden la destinación de recursos financieros a la protección del medio ambiente. Observación Verificación física de los recursos recibidos para la gestión ambiental Confirmación														Coordinador del sistema integrado de gestión
La compañía no tiene establecido y no se realizó una socialización del SGA. La compañía debe diseñar e implementar canales de comunicación internos y externos asertivos y efectivos	El hallazgo incumple con el numeral 7.4 de la norma ISO 14001 de 2015, donde señala que la organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para su comunicación interna y externas pertinentes al sistema de gestión ambiental donde se fomente el diálogo, cuando comunicarse, qué comunicar y cómo comunicar, manteniendo información documentada de sus comunicaciones. En la comunicación interna la organización debe comunicar internamente la información pertinente del sistema de gestión ambiental entre los diversos niveles o funciones de la organización, además debe asegurar que sus procesos de comunicación permitan que las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización contribuyan a la mejora continua. En la comunicación externa la organización debe comunicar externamente información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requieran sus requisitos legales. (ISO 14001:2015)	Verificar la información emitida por la compañía referente a la gestión ambiental, los canales dispuestos para transmitirla y soportes que documenten la recepción de la información de las partes interesadas nivel interno y externo	Director administrativo	Coordinador del sistema integrado de gestión, Gerencia	Análisis documental Información emitida referente al SGA Registros o actas que den cuenta de la socialización de la información														Director administrativo
La compañía no ha definido el procedimiento que permita evaluar el grado de satisfacción del cliente sobre las actividades que se desarrollan relacionadas con el SGA	El hallazgo incumple con el numeral 9.1.1 y 9.2.2 de la norma ISO 14001 de 2015: donde señala que la organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño ambiental estableciendo si necesita seguimiento y medición, la metodología, los criterios de evaluación y la frecuencia de seguimiento y evaluación. Estos procesos se deben realizar de manera interna y externa en la organización y debe conservarse información documentada organizada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación. (ISO 14001:2015)	Verificar la aplicación de un procedimiento de seguimiento, análisis y evaluación de satisfacción del cliente final con las actividades dispuestas por la compañía para la gestión ambiental	Coordinador del sistema integrado de gestión, Gerencia	Jefe de calidad	Análisis Documental Confirmación														Coordinador del sistema integrado de gestión, Gerencia
La compañía no tiene establecido el procedimiento Mejora y debe formularlo.	El hallazgo incumple con el numeral 10.1, 10.2 y 10.3 de la norma ISO 14001 de 2015: La organización debe determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental. Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe reaccionar ante la no conformidad, evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, implementar cualquier acción necesaria para la eficacia de cualquier acción correctiva tomada, y si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión ambiental y debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y los resultados de cualquier acción correctiva. Por otro lado, la organización debe mejorar continuamente la competencia, idoneidad y eficacia del sistema de gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental. (ISO 14001:2015)	Verificar las medidas tomadas para dar conformidad al cumplimiento del SGA	Gerente General	Coordinador del sistema integrado de gestión, Gerencia	Análisis Documental Observación Confirmación														Gerente General